

РАЗВИТИЕ ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

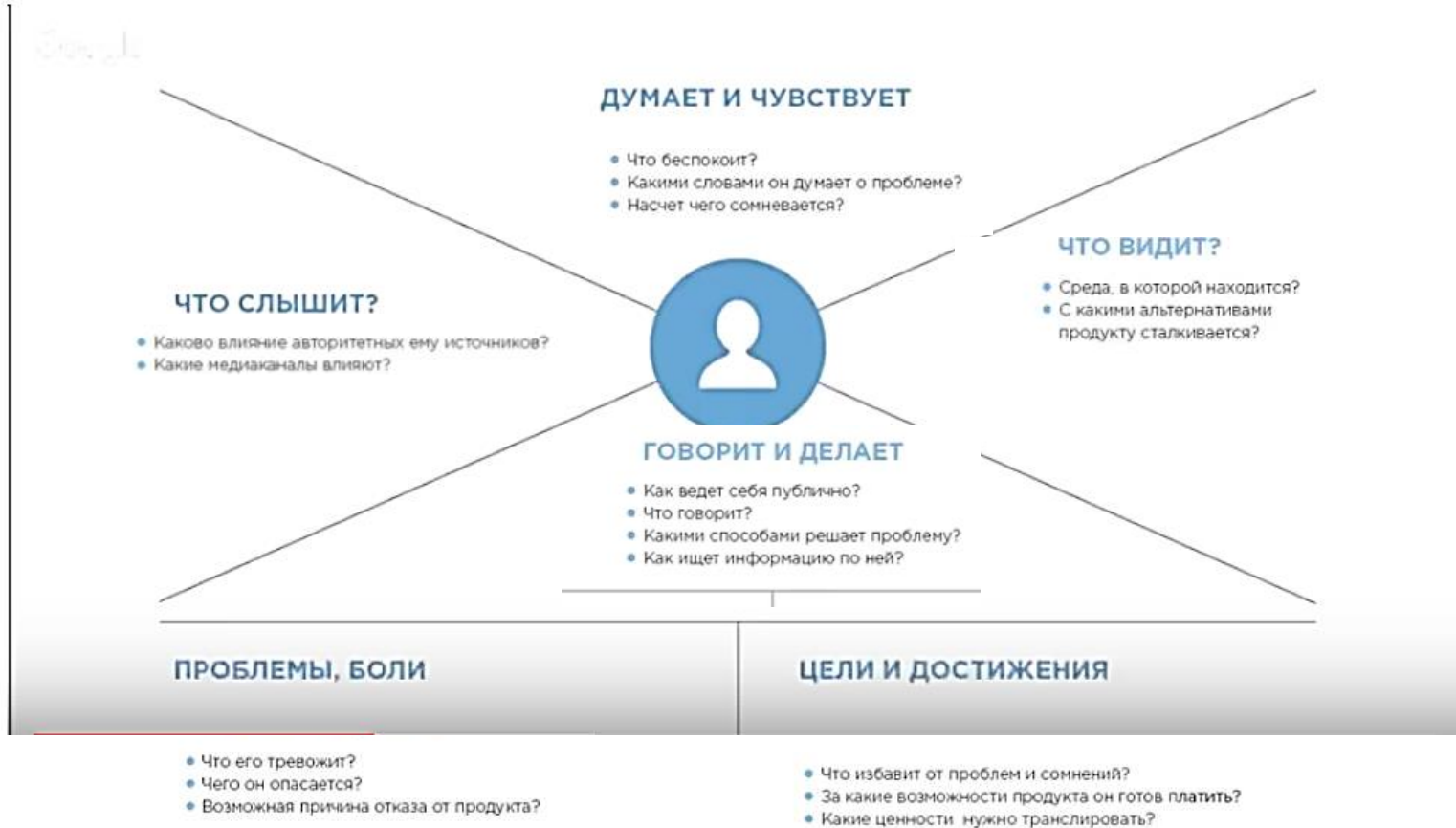
На примере работы с участниками ПиРС 2019



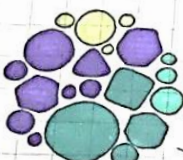

Бизнес-тренер Татьяна Анна
www.anna-tatyanina.ru

Кто он – посетитель ПИРСа 2025? Какой он?

Работали мы по этому шаблону



СОЗДАВАЛИ ПОРТРЕТ УЧАСТНИКА пирс В 2025 ГОДА

 **КАРТА ЭМПАТИИ**  15.03.19

О ЧЕМ ДУМАЕТ? КАКОВЫ ЕГО/ЕЕ ЦЕННОСТИ?
О ЧЕМ МЕЧТАЕТ? ЧТО ВОКРУГ СЕБЯ
КАКИХ УГРОЗ ОПАСАЕТСЯ? В 2025? КАК
КАКИЕ РИСКИ ПРИНИМАЕТ ВО ВНИМАНИЕ? КАК ВЕДЕТ ВЫГЛЯДИТ МИР В
2025 г?
КАК УЧАСТВУЕТ В СОЗДАНИИ НОВЫХ УСЛУГ?
СЕБЯ ПРИ ПОКУПКЕ НАШИХ УСЛУГ?

• В КАКИХ УСЛУГАХ И ПРОДУКТАХ НУЖДАЕТСЯ В 2025 г?
ЧТО ЕМУ/ЕЙ МОГ БЫ ПРЕДЛОЖИТЬ ПИРС?

АННА ТАТЬЯНИНА

И ВОТ ЧТО ПОЛУЧИЛОСЬ...



**школа
эффективных
коммуникаций**

Бизнес-тренер Татьяна Анна
www.anna-tatyanina.ru

КАКОЙ ОН – УЧАСТНИК ПИРС 2025?



ВИЗУАЛЬНЫЙ ОБРАЗ УЧАСТНИКА – РАБОТА УЧАСТНИКОВ

КАКОЙ ОН – УЧАСТНИК ПИРС 2025?

- ТЕХНОЛОГИЧНЫЙ
- ЦИФРОВОЙ
- ЖИВОЙ
- БЕСПОЛЫЙ
- СТРЕМИТЕЛЬНЫЙ
- КОНКРЕТНЫЙ
- САМОДОСТАТОЧНЫЙ
- КРЕАТИВНЫЙ
- ЛЮБОПЫТНЫЙ
- ПЕРЕЖИЛ СМЕРТЬ AGILE
- СВОБОДНЫЙ



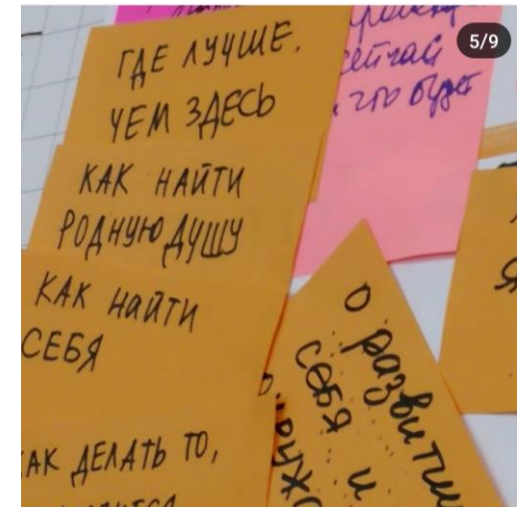
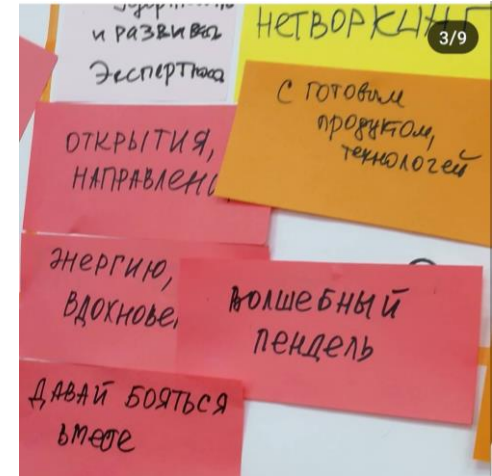
О ЧЕМ МЕЧТАЕТ/ДУМАЕТ УЧАСТНИК ПИРС 2025?

- ОН ДУМАЕТ, ЧТО ОН ДУМАЕТ
- КАК ВЫБРАТЬ СВОЕ/ТРЕК?
- ГДЕ ВЗЯТЬ ТАБЛЕТКУ ОТ ЖАДНОСТИ?
- О РОЛИ СЕБЯ И ОКРУЖАЮЩИХ
- КАК СОХРАНИТЬ ЭНЕРГИЮ СЕБЯ?
- КАК РАЗВИВАТЬ СЕБЯ И БИЗНЕС?
- О ДЕНЬГАХ, О СЧАСТЬЕ, О ЛЮБВИ
- О МАРКЕ КУКУШКИНЕ
- КОГДА СМЕНИТСЯ ПУТИН?
- КАК НАЙТИ РОДНУЮ ДУШУ, ПАРТНЕРОВ?
- ГДЕ ЛУЧШЕ, ЧЕМ ЗДЕСЬ?
- КАК ПОЛУЧИТЬ НОВЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ?
- ОБ ОБЕДЕ
- А ЧТО ДАЛЬШЕ?



В ЧЕМ НУЖДАЕТСЯ/ ЧЕГО ХОЧЕТ УЧАСТНИК ОТ ПИРС 2025?

- НАЙТИ СЕБЯ
- ВЕРУ В БУДУЩЕЕ
- НОВЫЕ КОНТАКТЫ
- РАЗВИТИЯ
- WI-FI И ОБЕД
- ЦЕННЫЕ КОНТАКТЫ
- ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ
- ВОЗМОЖНОСТЬ УВИДЕТЬ ЯРКИХ ЛЮДЕЙ
- ПОФЕСТИВАЛИТЬСЯ
- ПОЛУЧИТЬ ИДЕИ
- ЗНАТЬ МНОГО ЯЗЫКОВ
- ВЛАДЕТЬ КИТАЙСКИМ ЯЗЫКОМ
- ДЕНЕГ
- НЕТВОРКИНГ
- ВДОХНОВЕНИЕ, ЭНЕРГИЮ

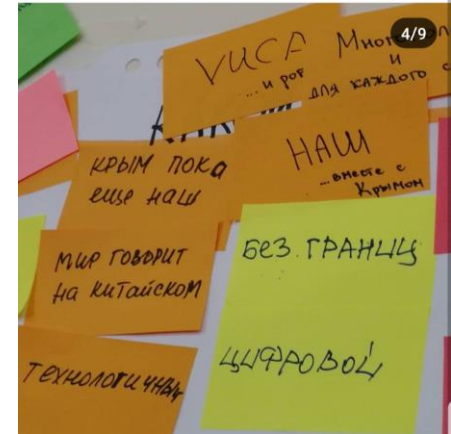


ЧЕГО ОПАСАЕТСЯ УЧАСТНИК ПИРС 2025?

- ДАВАЙТЕ БОЯТЬСЯ ВМЕСТЕ
- НЕ НАЙТИ СЕБЯ
- АГРЕССИИ
- ОТБЕРУТ ТЕЛЕФОН, ИНТЕРНЕТ И WI-FI
- ПОТЕРЯТЬСЯ
- НЕХВАТКИ РЕСУРСОВ
- НЕ УСПЕТЬ
- ТЯЖЕЛО УЧИТЬ КИТАЙСКИЙ
- НЕ ХВАТИТ ЗНАНИЙ И ЯЗЫКОВ
- ЦИФРОВЫХ ИЗМЕНЕНИЙ И ОТСУТСТВИЯ ЖИВОГО КОНТАКТА
- ОДИНОЧЕСТВА
- ВОЙНЫ
- ОТСТАТЬ ОТ ПРОГРЕССА
- ЗАМЕНЫ ЧЕЛОВЕКА РОБОТОМ
- ПОТЕРЯТЬ ЭКСПЕРТНОСТЬ

КАКИМ ВЫГЛЯДИТ МИР В 2025?

- VUCA И РОБОТЫ
- КРЫМ ВСЕ ЕЩЕ НАШ
- ЦИФРОВОЙ
- МНОГОПОЛЯРНЫЙ И ДЛЯ КАЖДОГО СВОЙ
- МИР ГОВОРИТ НА КИТАЙСКОМ
- БЕЗ ГРАНИЦ
- ТЕХНОЛОГИЧНЫЙ
- ЦИНИЧНЫЙ
- ЭКОТЕХНОЛОГИЧНЫЙ
- РАЦИОНАЛЬНЫЙ
- ОСОЗНАННЫЙ
- ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (ЦИФРЫ/ЭКСПЕРТНОСТЬ), А
ОСТАЛЬНОЕ –БОЛОТО
- РАЗНООБРАЗНЫЙ
- МИР РАЗНЫЙ, РОССИЯ В АЗИИ
- АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ
- ИНТЕРАКТИВНЫЙ, ТЕХНОЛОГИЧНЫЙ, АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ
- ЖЕСТКО-РЕГЛАМЕНТИРОВАННЫЙ, СВОБОДНЫЙ



ГДЕ ЗДЕСЬ СВЯЗЬ С КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ?



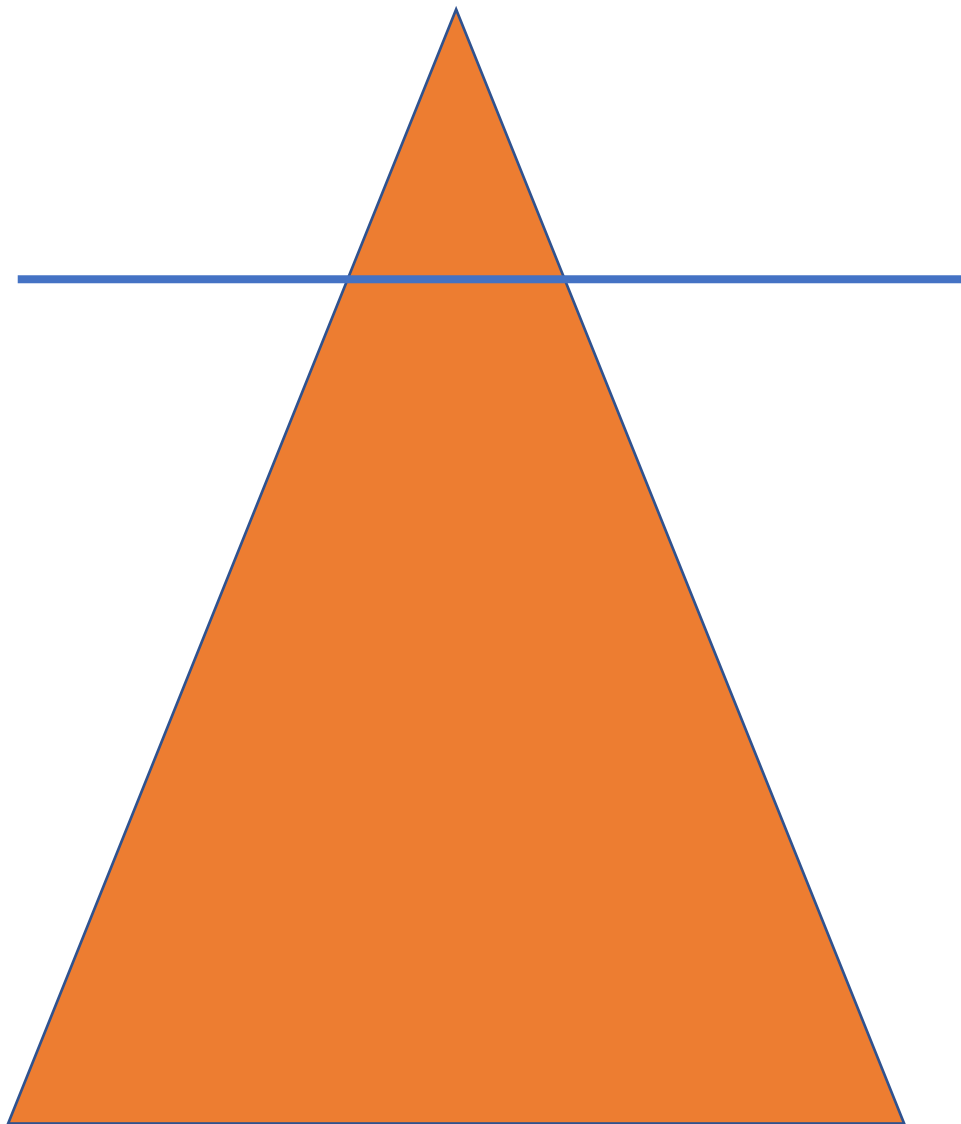
Бизнес-тренер Татьяна Анна
www.anna-tatyanina.ru

ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ ТО, КАК МЫ ОТНОСИМСЯ К КЛИЕНТАМ?

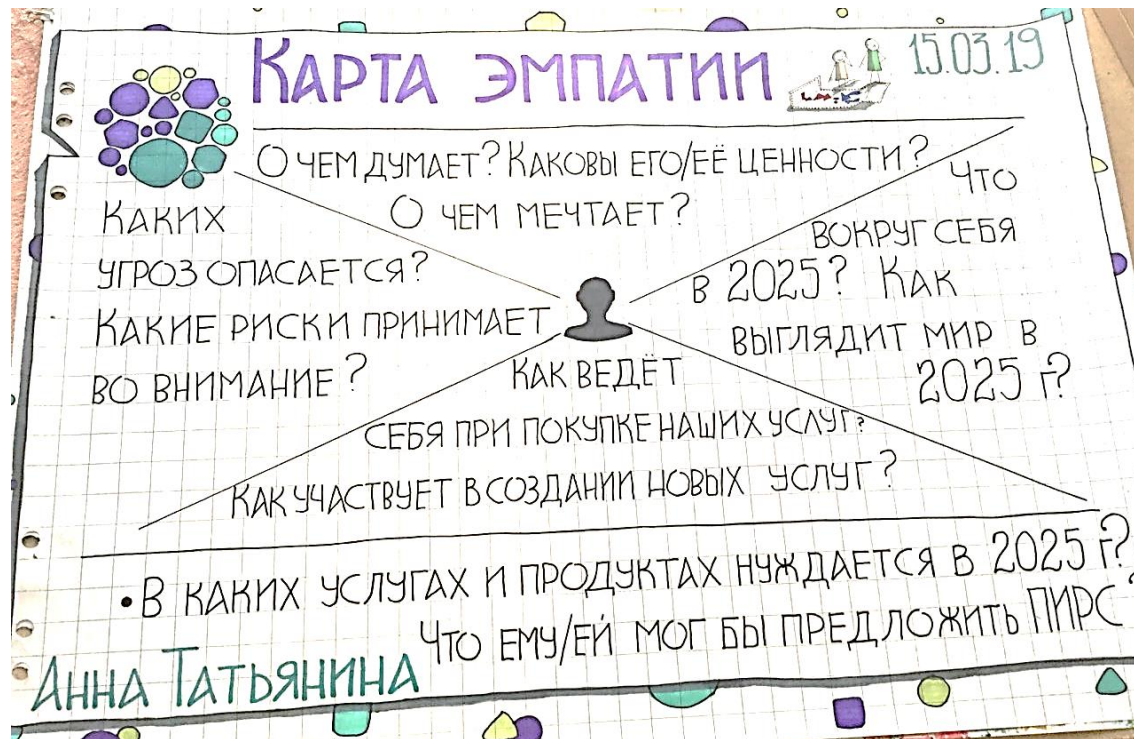
**МОЖЕМ ЛИ МЫ ПРЕДСТАВИТЬ КАКИМ БУДЕТ НАШ КЛИЕНТ,
НЕ ПРЕДСТАВЛЯЯ КАКИМИ БУДЕМ МЫ?**

**МОЖЕМ ЛИ МЫ ЛЮБИТЬ КЛИЕНТА, ЕСЛИ НАС НЕ ЛЮБЯТ
В НАШЕЙ КОМПАНИИ?**

ВНЕШНИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



**ЧТОБЫ ПОНЯТЬ ЧЕГО ХОЧЕТ УЧАСТНИК ПИРС 2025,
КАК ВНЕШНИЙ КЛИЕНТ, МЫ СНАЧАЛА ПРОГНОЗИРУЕМ
ЧЕГО ХОТИМ МЫ В 2025 ГОДУ.**

АННА ТАТЬЯНИНА

Бизнес-тренер, фасилитатор, эксперт по созданию команд

Москва

8(962)835-70-84

www.anna-tatyanina.ru

